




บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
กจ ๐๐๓๓.๓๑๓.๑/๔๐๓ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๘
เรื่อง ส่งรายงานบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วยกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา มีหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง ประสานงาน ในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติ ชม จากผู้รับบริการในทุกสิทธิการรักษา เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ยุติเรื่อง รวมถึงการรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น มาตรา ๔๑ ในผู้รับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ได้รับความเสียหาย จากการให้บริการของโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย จากผู้ให้บริการพิจารณาคำร้อง เพื่อช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับการให้บริการ และดำเนินการส่งต่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพเขต ๕ ต่อไป

ในการนี้ กลุ่มการพยาบาล จึงขอส่งรายงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) จำนวน ๒๔ เรื่อง ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นางสุพรรณณี จันทรรากาญจน์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทราบ



(นายศานต์ ศานติวรกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนอง ข้อร้องเรียน
10 ต.ค.67	1	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินพูดจาไม่ดี ขอให้พูดกับผู้บริหารที่จำกัมา คราวหน้ายังไม่ปรับปรุงจะ ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ดูงาน	-แจ้งหัวหน้างานคัดเตือนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	หัวหน้า ER	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	11 ต.ค.67
1 พ.ย.67	1	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินพูดจาไม่ดี และแสดงกิริยาไม่เหมาะสม	-แจ้งหัวหน้างานคัดเตือนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	หัวหน้า ER	สวค. ผ่าน สสจ.	2 พ.ย.67
11 พ.ย.67	1	อุปกรณ์ที่ใช้กับผู้ป่วยไม่สะอาด พูดจาไม่ดี พฤติกรรมไม่ เหมาะสม	-แจ้งหัวหน้างานคัดเตือนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	หัวหน้า ER	โทรศัพท์	12 พ.ย.67
18 พ.ย.67	1	เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน ไม่คัดใหม่ ให้กับผู้ป่วยเนื่องจากเขียนผิด จากที่หน่วยบริการอื่นและไม่มี ใบนัดมาขึ้น	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงานจัดระบบบริการ ให้ผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็น ศูนย์กลาง และให้บริการตามมาตรฐาน	หัวหน้า ER	โทรศัพท์	18 พ.ย.67
2 ธ.ค.67	1	ห้องพิเศษกับเตียงมีผู้ป่วยไม่ ขอมนอน ขอลงกลับบ้าน	-แจ้งหัวหน้าบริหารจัดการและหาห้องที่สะอาดให้ผู้ป่วย	หัวหน้า IPD	ตนเอง	2 ธ.ค.67
3 ม.ค.68	1	ญาติผู้ป่วยถวายฎีกาให้รับผู้ป่วย นาระวังเมื่อเด็อดขาวไว้ในการดูแล เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายในการ ไปรับบริการรักษาที่ รพ.ศิริราช	-ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูล รายงานผลส่ง สสจ. และดูแลให้การ ช่วยเหลือตามความหือความเหมาะสม	ทีมเจรจาไกล่ เกลี้ย	หนังสือราชการ	7 ม.ค.68

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบตนเอง
6 ม.ค.68	1	เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดจาไม่ดี แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับผู้ร้อง รู้สึกเหมือนถูกดูถูกเหยียดหยาม	-แจ้งหัวหน้าตักเตือน เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมบริการไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ - ขอ.ส่งการให้ย้ายจุดแจกอาหาร และขอโทษผู้ร้อง	ห้องยา	ตนเอง/ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	7 ม.ค.68
10 ม.ค.68	1	เจ้าหน้าที่ส่งเตียงขณะรอรับของบริจาค(อาหาร)	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือน	ทีมใกล้เตียง	ตนเอง	10 ม.ค.68
11 ม.ค.68	1	เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยในชุดจางไม้ในการให้ขอมลแก่ญาติผู้ป่วย	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือน	หัวหน้า IPD	เฟซบุ๊ก	12 ม.ค.68
19 ม.ค.68	1	-ผู้ร้องไม่พอใจที่แพทย์พูดคุยกับผู้ช่วยว่าไม่ฉุกเฉินให้มาวันราชการไม่ควรมานอกเวลา	-แจ้ง ผอ.แจ้งองค์กรแพทย์เรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ	ผู้อำนวยการ	โทรศัพท์	20 ม.ค.68
11 ก.พ.68	1	-ไม่พอใจคำพูดของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินที่พูดว่า “ทำไม่เข้า มา จะเอาอย่างไร”	-แจ้งหัวหน้างานเรื่องปรับปรุงทักษะการสื่อสาร	หัวหน้า ER	โทรศัพท์	13 ก.พ.68

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนอง ข้อร้องเรียน
9ม.ย.68	1	-ให้บริการดีมาก แม้วาคนไข้จะมีเยอะ	-ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่รับทราบ	ทีมโกลด์เก็ย	QR code	9ม.ย.68
11ม.ย.68	1	-เจ้าหน้าที่ ER พุดจาไม่ได้ในการให้การรักษา	-แจ้งหัวหน้างานตักเตือน	หัวหน้าER	ตนเอง	21ม.ย.68
17ม.ย.68	1	-ทีมบัตรประชาชนเจ้าหน้าที่ให้ไปบัตรใหม่จึงจะให้บริการ	-แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ เน้นย้ำเรื่องระบบการให้บริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง	ทีมโกลด์เก็ย	เฟสบุ๊ค	21ม.ย.68 18ม.ย.ย. 68
18ม.ย.68	1	-รอตรวจนานมาก มีหมอตรวจคนเดียว	-แจ้ง OPD แจ้งให้ผู้รับบริการทราบในวันที่มีข้อจำกัด	งานผู้ป่วยนอก	เฟสบุ๊ค	21ม.ย.68
21พ.ค.68	1	-บัตรประกันสุขภาพต่างตัวถูกเรียกเก็บเงิน	-ตรวจสอบข้อมูล เป็นการส่งสิทธิผิดพลาด แจ้งการเงินคืนเงินแก่ผู้รับบริการ	ห้องบัตร	โทรศัพท์	21พ.ค.68
2 มิ.ย.68	1	-ห้องฉุกเฉิน บริการแย่มาก	-แจ้งหัวหน้าหน่วยงาน ปรับปรุงบริการ	ER	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	2 มิ.ย.68
5 มิ.ย.68	1	-แพทย์พุดจาไม่ได้ในการให้ข้อมูลผู้ป่วย ผู้ร้องไม่พึงพอใจ จ่ายเงินแล้วไม่รับยา	-ตรวจสอบข้อมูล อธิบายให้ผู้ผู้ป่วยเข้าใจ และส่งยาให้ที่บ้าน	องค์กรแพทย์	โทรศัพท์	5 มิ.ย.68
5 มิ.ย.68	1	-พยาบาลพุดจาได้อารมณ์กับผู้ป่วย เนื่องจากกำลังยุ่งเพราะมีผู้ป่วยใส่ท่อช่วยหายใจ	-ประสานงานห้องฉุกเฉิน ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมบริการ	ER	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	10 มิ.ย.68
23 มิ.ย.68	1	-จนท.เซ็นเบตห้องฉุกเฉินไม่มีจิตบริการ	-ประสานงานห้องฉุกเฉิน ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมบริการ	ER	โทรศัพท์	23 มิ.ย.68

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน/ปี	จำนวน (เรื่อง)	เหตุการณ์	การแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางร้องเรียน	วันที่ตอบสนอง ข้อร้องเรียน
30 มิ.ย.68	1	-นั่งรอเจาะเลือด โคนต่อตอย	การแก้ไข	ENV	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	7 ก.ค.68
7 ก.ค.68	1	-พยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ IPD ให้บริการไม่มีความนุ่มนวล เหมือนไม่เต็มใจบริการ กับเด็ก ทำให้เด็กกลัว	-ประสาน ENV ดำเนินการจัดการแก้ไข -แจ้งหัวหน้าหน่วยงานทราบและตั้งกเตือน และปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	IPD	โทรศัพท์	7 ก.ค.68
14 ก.ค.68	1	-ผู้ป่วยได้รับการฉีดยา หลังจากนั้นมีอาการผื่นขึ้นไม่ ต้องใช้เวลา นานกว่า 1 เดือน	-ลงเยี่ยมบ้านผู้ป่วย ให้คำแนะนำ และอธิบายถึงภาวะแทรกซ้อน และการรักษาเพื่อลดการเกิดภาวะแทรกซ้อนเพิ่ม	ทีมใกล้เคียง	โทรศัพท์	21 ก.ค.68
14 ส.ค.68	1	-ญาติไม่พอใจที่แพทย์ลงสาเหตุ การตายว่ามีสารเสพติดในร่างกาย	-อธิบายให้ญาติเข้าใจในข้อมูลการรักษาและสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต ญาติได้รับฟังและเข้าใจ	ทีมใกล้เคียง	โทรศัพท์	14 ส.ค.68